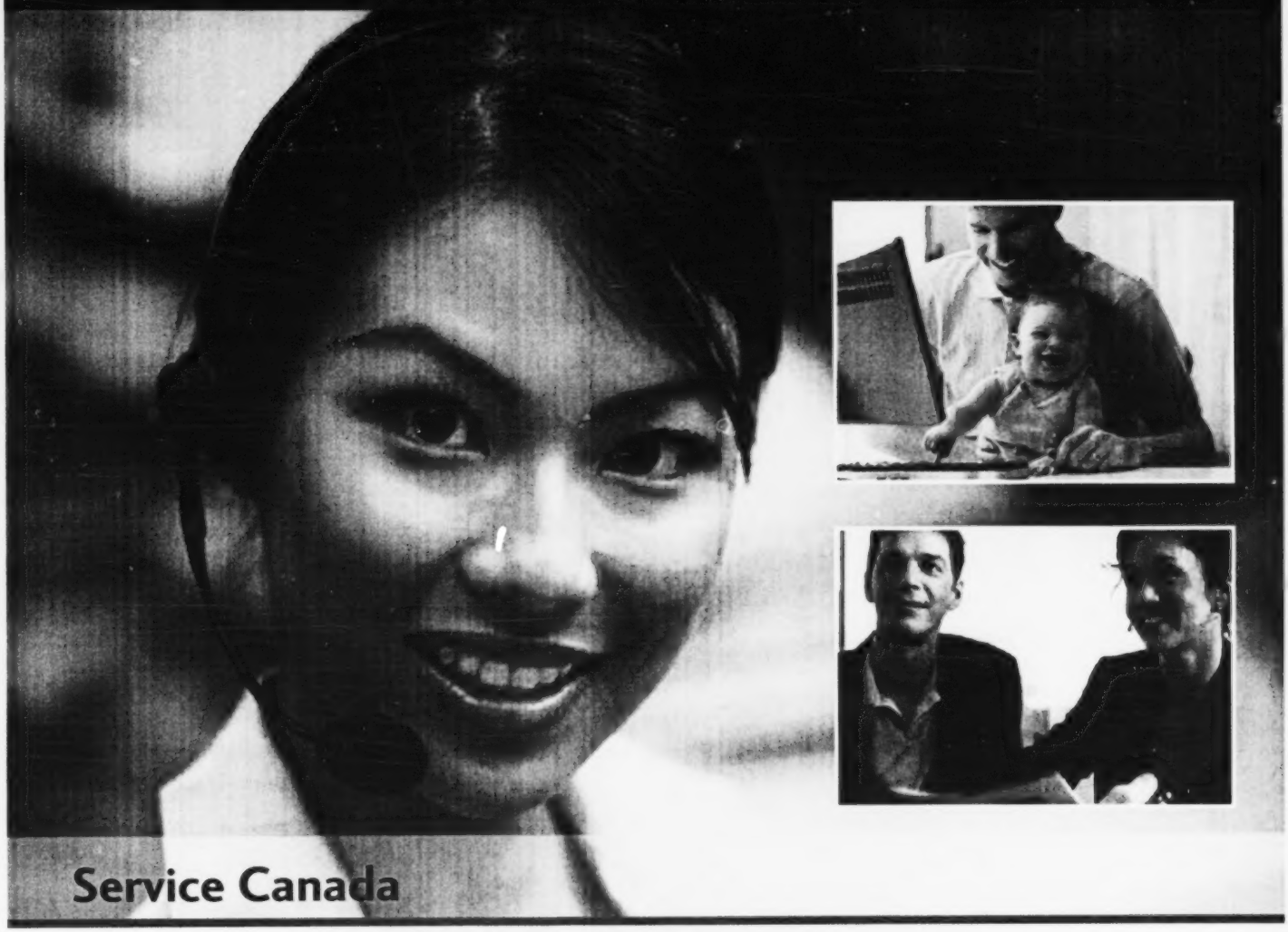
1 800 O-Canada (1-800-622-6232) servicecanada.gc.ca



Service Canada

Rapport annuel 2006-2007

Service Canada

SC-230-02-08

Ce rapport est également offert en médias substituts sur demande : gros caractères, braille, cassette audio ou disquette.

Composez le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232; téléscripteur : 1-800-926-9105) pour en commander un exemplaire.

SG1-2007
978-0-662-05001-8

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada 2007

Message du ministre des Ressources humaines et du Développement social

Je suis très fier de présenter aux Canadiens le *Rapport annuel 2006-2007* de Service Canada. Pendant toute sa deuxième année d'existence, notre organisation a su continuer à répondre aux besoins des Canadiens et trouver de meilleures façons d'offrir les programmes et les services du gouvernement, tout en renforçant la responsabilisation et la transparence au sein de l'appareil gouvernemental.

En 2005, le gouvernement du Canada annonçait la création de Service Canada afin de permettre aux citoyens d'obtenir plus facilement ce dont ils ont besoin, de la manière qui leur convient le mieux – que ce soit par téléphone, par Internet, en personne ou par la poste. En 2006-2007, Service Canada a pris les mesures qu'il fallait pour tenir cette promesse en consolidant son réseau de prestation de services.

En 2006-2007, nous avons ajouté 171 points de services, en plus d'avoir amélioré nos services téléphoniques et électroniques. Parmi ces nouveaux points de services, beaucoup sont situés dans des régions rurales et éloignées auparavant mal desservies par l'administration publique. Voilà de quoi rendre fiers tous les Canadiens.

Dans la foulée des engagements pris par le gouvernement du Canada au chapitre de la transparence, Service Canada a également adopté un ensemble de mesures au cours de l'exercice 2006-2007 pour améliorer la façon dont l'organisation rend compte de ses résultats aux Canadiens et pour renforcer les mécanismes permettant à ces derniers de faire connaître leur opinion.

Je m'en voudrais de passer sous silence la manière remarquable dont Service Canada a contribué à instaurer une culture de l'excellence du service dans l'ensemble de la fonction publique. Nous avons créé le Collège Service Canada, lequel offre une nouvelle démarche d'apprentissage intégrée et axée sur l'excellence du service. L'année durant, Service Canada a également reconnu que la réussite de l'organisation est en grande partie attribuable à ses employés et les a récompensés pour leurs efforts.

Même s'il restera toujours un bout de chemin à parcourir vers l'excellence du service, les employés de Service Canada demeurent déterminés à servir les Canadiens du mieux qu'ils le peuvent. C'est précisément ce genre d'attitude qui fait que, dans l'esprit des Canadiens, Service Canada est une organisation dont le personnel courtois, professionnel et efficace fait tout en son pouvoir pour les aider, que ce soit par téléphone, par Internet ou en personne.

Le ministre des Ressources humaines et du Développement social
Monte Solberg, C.P., député

Table des matières

Résumé		1
Introduction :	**Un engagement à honorer**	2
Chapitre 1 :	**Les Canadiens d'abord**	7
Chapitre 2 :	**Le droit des Canadiens aux bons services et aux bonnes prestations**	20
Chapitre 3 :	**Les partenariats au service des Canadiens**	25
Chapitre 4 :	**Des résultats et des rapports pour en rendre compte**	30
Chapitre 5 :	**L'excellence du service élevée au rang de culture**	34
Regard sur l'avenir		37
Annexes		
	Annexe 1 : Portrait financier de Service Canada pour 2006-2007	38
	Annexe 2 : Services offerts par Service Canada	39
	Annexe 3 : Protocole de service de Service Canada	41
	Annexe 4 : Fiche de rendement de Service Canada pour 2006-2007	42
	Annexe 5 : Dites-nous ce que vous en pensez!	45

Résumé

Service Canada a le plaisir de présenter son rapport annuel pour l'année se terminant le 31 mars 2007. Les pages qui suivent feront le point sur les progrès accomplis au cours de notre deuxième année d'existence, soit entre les mois d'avril 2006 et de mars 2007. On y décrira les mesures qui sont prises pour que Service Canada devienne l'organisation à qui les Canadiens s'adressent – que ce soit par téléphone, par Internet ou en personne – lorsqu'ils veulent se prévaloir de nombreux programmes, services et prestations offerts par le gouvernement du Canada.

Le chapitre 1 décrit les progrès marqués concernant le regroupement des services. Nous avons par exemple amélioré les services téléphoniques offerts par l'entremise de la ligne d'information 1 800 O-Canada, qui sont désormais plus rapides et plus efficients, et revu de fond en comble notre site Web. Nous avons aussi ajouté 171 points de services, souvent dans des régions rurales et éloignées, où nos employés peuvent aider les Canadiens en personne, en plus de prolonger les heures d'ouverture de 53 points de services. Nous avons également revu la manière dont nous répondons aux besoins de certains groupes de Canadiens, dont les Autochtones et les personnes handicapées.

Dans le chapitre 2, il est question des mesures prises pour nous assurer que nous offrons les bons services et les bonnes prestations aux Canadiens qui en ont besoin, ce qui contribue sans conteste à la bonne gestion de l'argent des contribuables. Nos initiatives ont renforcé les assises du système d'administration du numéro d'assurance sociale et du Registre d'assurance sociale. Nous avons aussi pris des mesures fermes pour lutter contre les tentatives de fraude. Enfin, en collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, nous avons trouvé des façons d'améliorer les services offerts et d'assurer la protection des renseignements personnels.

Le chapitre 3 porte sur le renforcement des partenariats avec les autres ministères et organismes fédéraux, les autres ordres de gouvernement et les organismes communautaires du Canada. Notre collaboration avec ces organisations nous aura permis d'ajouter, cette année seulement, 13 services à notre gamme actuelle, dont certains sont associés aux nouveaux programmes mis en œuvre par le gouvernement du Canada, comme la Subvention incitative aux apprentis. Nous avons également élargi la portée de certains services. Ainsi, l'augmentation du nombre de demandes de passeport nous a amenés à adapter les services de réception des demandes de passeport offerts par nos agents réceptionnaires.

Le chapitre 4 fait état des efforts continus que nous avons déployés pour que nos activités se fassent sous le signe de la responsabilisation et de la transparence. En plus de produire un rapport annuel, nous continuons d'améliorer notre fiche de rendement, qui nous permet de fixer nos objectifs, de consigner les résultats que nous obtenons et d'en faire rapport. Cette année, le Bureau de la satisfaction des clients a répondu à près de 2 000 lettres, courriels, appels et autres messages de Canadiens voulant nous faire part de leurs commentaires.

Quant au chapitre 5, il illustre à quel point nos employés sont déterminés à offrir un excellent service. Parce que ce sont eux qui assurent la qualité des services, nous avons créé à leur intention un programme d'accréditation en excellence du service, dont la mise en œuvre a été confiée au nouveau Collège Service Canada. En remettant les premiers Prix d'excellence de Service Canada et en reconnaissant continuellement les efforts de nos employés, nous avons su montrer à quel point nous sommes fiers de notre personnel, qui se dépasse chaque jour pour aider les Canadiens. Pour que nos effectifs soient composés de gens qui ont à cœur d'aider les Canadiens et qui sont à l'image du milieu où ils travaillent, nous avons également mené une campagne de recrutement ciblée auprès des diplômés des niveaux collégial et universitaire.

Introduction

Un engagement à honorer

Service Canada est le réseau de prestation de services du gouvernement du Canada. Il offre aux Canadiens une gamme de services tous accessibles à partir d'un même point. En collaborant avec les autres ministères et organismes fédéraux, les gouvernements provinciaux et territoriaux, les administrations municipales et de nombreux organismes communautaires de partout au pays, nous permettons aux Canadiens de se prévaloir aisément d'une vaste gamme de programmes et de services gouvernementaux.

Les Canadiens peuvent communiquer avec Service Canada de la manière qui leur convient le mieux. Ils peuvent appeler à notre ligne d'information nationale en composant le **1 800 O-Canada**. Ils peuvent aussi, d'un simple clic, se prévaloir de nos services en ligne en se rendant au **www.servicecanada.gc.ca**. Ils peuvent enfin visiter l'un de nos 587 points de services d'un bout à l'autre du Canada. En fait, en mars 2007, l'organisation comptait 327 Centres Service Canada offrant la gamme complète des services et 260 points de services externes réguliers et bureaux communautaires.

95%

des Canadiens vivent à moins de 50 kilomètres
de l'un de nos points de services

Lorsqu'ils s'adressent à leur gouvernement, les Canadiens veulent pouvoir obtenir facilement les renseignements et les services dont ils ont besoin. Ils veulent qu'on leur offre des services efficaces, pratiques et courtois, et ils veulent pouvoir s'en prévaloir de la manière qui leur convient le mieux, que ce soit **par téléphone**, **par Internet** ou **en personne**. Service Canada a vu le jour en septembre 2005 dans le but précis de rendre les services offerts plus accessibles.

À propos du présent rapport

Service Canada poursuit l'objectif d'offrir aux Canadiens une vaste gamme de services facilement accessibles à partir d'un même point. Le *Rapport annuel 2006-2007* de Service Canada offre aux Canadiens de l'information claire qui leur permettra de savoir où en est l'organisation à ce chapitre.

Le rapport annuel de l'an dernier retraçait les premiers pas de Service Canada – ses premières réalisations et ses plans d'avenir. Le rapport de cette année démontre que, pendant sa deuxième année d'existence, l'organisation n'a jamais perdu de vue les besoins des Canadiens et a ainsi su leur fournir des services plus efficaces et plus efficients.

Le rapport qui suit est divisé en cinq chapitres, un pour chacun des objectifs stratégiques de Service Canada (voir la page 5 pour plus de détails). Chaque chapitre fera le point sur les mesures prises en 2006-2007 pour atteindre ces objectifs.

96%

des Canadiens sont favorables à la perspective de créer un organisme regroupant tous les services du gouvernement du Canada*

*Les Associés de recherche EKOS. *Rethinking Government*, mai 2002.

Énoncé de la vision de Service Canada

Les Canadiens sont au cœur même de la vision de Service Canada.

Les organismes efficaces et axés sur le client savent ce qu'ils veulent accomplir et ont des objectifs précis. Pour que notre organisation devienne ce qu'elle est, nous avons tenu compte de l'opinion des Canadiens afin de déterminer ce qu'il fallait faire, non seulement pour améliorer la prestation des services, mais aussi pour la transformer.

Les Canadiens ont une idée bien précise de ce à quoi ils s'attendent de la part d'un organisme gouvernemental de services. C'est de là que vient notre énoncé de vision. Il est de notre responsabilité de répondre à leurs attentes.

Notre vision

Obtenir de meilleurs résultats pour les Canadiens grâce à l'excellence en matière de service.

Notre mission

Fournir aux Canadiens des services sûrs, fiables et personnalisés à partir d'un même point.

Notre mandat

Service Canada améliorera le service en collaborant avec ses partenaires en vue d'offrir l'éventail complet de prestations et de services gouvernementaux que veulent les Canadiens et dont ils ont besoin, que ce soit en personne, par téléphone, par Internet ou par la poste.

Objectifs stratégiques de Service Canada

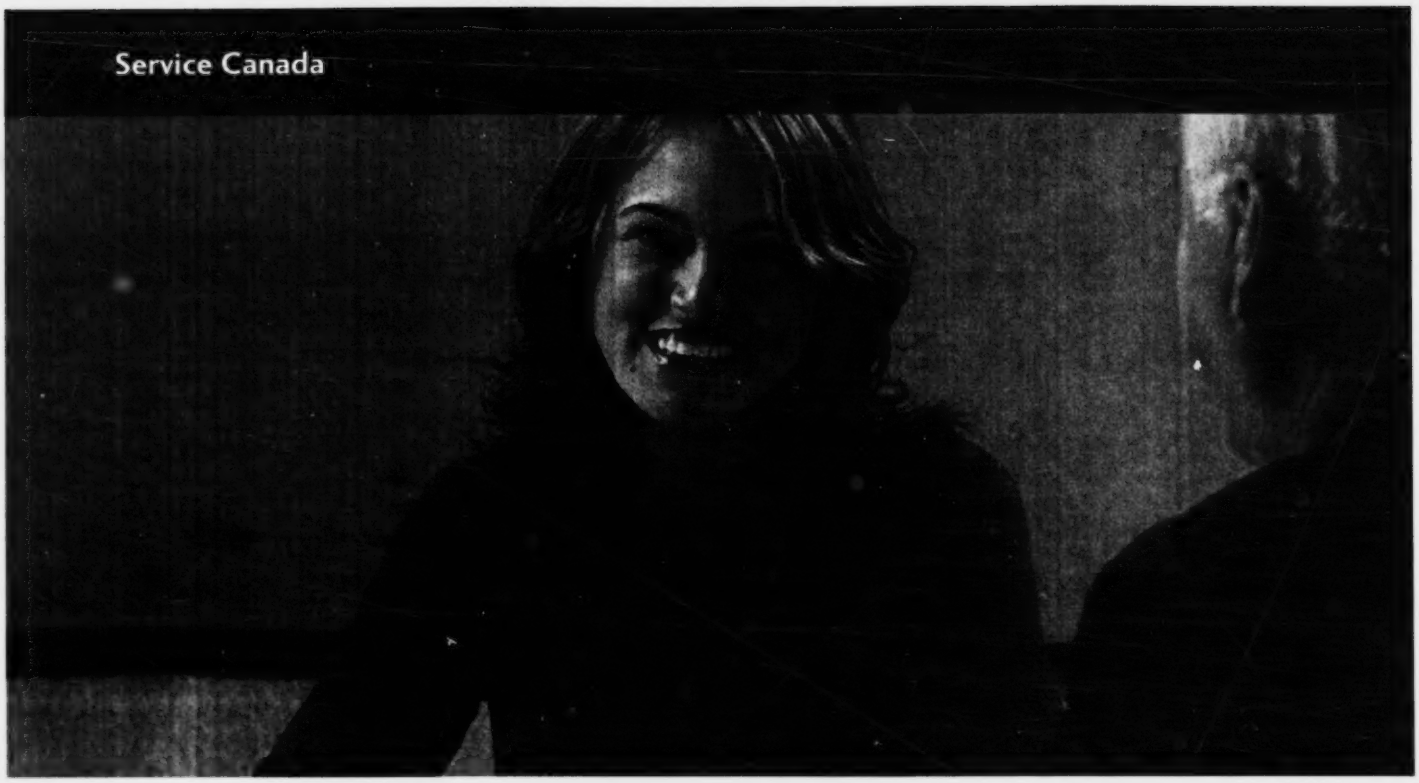
1. **Offrir des services homogènes et axés sur les citoyens**, par l'entremise d'un service de guichet unique et intégré, qui est fondé sur les besoins des citoyens et permet d'obtenir de meilleurs résultats stratégiques.

2. **Accroître l'intégrité des programmes** en améliorant la confiance dans l'intégrité de nos programmes sociaux et en réalisant des économies au chapitre des coûts de programmes.

3. **Œuvrer selon un modèle de collaboration et de mise en réseau**, c'est-à-dire adopter des approches pangouvernementales en matière de service pour appuyer le partage de l'information, la prestation intégrée de services et les investissements stratégiques pour le bénéfice des citoyens.

4. **Exercer une administration publique responsable** en obtenant des résultats pour les citoyens et le gouvernement et en accroissant la transparence des rapports.

5. **Instaurer une culture d'excellence du service** en offrant aux employés une formation et des outils efficaces, en encourageant l'innovation et en appuyant l'émergence du leadership et des capacités pour offrir des services axés sur les citoyens.



Un service personnalisé

Deux agents de service aux citoyens du Centre Service Canada de Corner Brook (Terre-Neuve-et-Labrador) ont un jour rencontré un homme qui avait grand besoin de leur aide. L'homme, qui était sans abri, aurait dû avoir droit à des prestations du Régime de pensions du Canada. Malheureusement, parce qu'il n'avait pas d'adresse, il ne pouvait pas réclamer l'argent qui lui était dû. Après lui avoir trouvé un endroit où loger et de quoi manger, les deux agents de Service Canada ont pris les dispositions nécessaires pour qu'il puisse enfin toucher ses prestations du Régime de pensions du Canada.

19 000

employés font chaque jour l'impossible pour offrir un excellent service

Chapitre 1

Les Canadiens d'abord

Objectif : Offrir des services homogènes et axés sur les citoyens, par l'entremise d'un service de guichet unique et intégré, qui est fondé sur les besoins des citoyens et permet d'obtenir de meilleurs résultats stratégiques.

Pendant notre première année d'existence, nous devions jeter les bases de ce qui allait devenir un nouveau modèle de prestation de services, axé d'abord et avant tout sur les Canadiens. Au cœur de ce dernier, un réseau leur permettant d'avoir accès aux services du gouvernement en une seule démarche, que ce soit par téléphone, par Internet, en personne ou par la poste. Nous avons écouté ce que divers groupes de Canadiens (dont les Autochtones, les aînés, les personnes handicapées, les jeunes et les nouveaux arrivants) avaient à nous dire afin de savoir comment nous allions pouvoir répondre à leurs besoins. Nous avons aussi conclu un certain nombre de partenariats clés avec d'autres ministères fédéraux afin d'aider ces derniers à offrir leurs services aux Canadiens.

En 2006-2007, nous avons fait fond sur nos succès de la première année et poussé plus loin le regroupement de nos services. Nous avons notamment renforcé les liens établis avec nos nombreux partenaires, amélioré nos services téléphoniques et électroniques, ajouté 171 points de services à notre réseau et prolongé les heures d'ouverture de nombreux bureaux.

Un chef de file mondial dans le domaine des services aux citoyens

Pour la deuxième année consécutive, Service Canada a été reconnu comme un chef de file mondial dans le domaine de la prestation des services gouvernementaux. La société internationale d'experts-conseils Accenture, qui fait enquête chaque année sur les services gouvernementaux offerts dans 22 pays, a une fois de plus désigné notre organisation comme l'une des meilleures du monde du point de vue de l'intégration des services au moyen de la technologie.

Nous nous faisons connaître

En 2006-2007, nous avons notamment dû nous faire connaître auprès des Canadiens. À l'automne 2006, nous avons donc lancé une série de publicités dans les journaux, dans lesquelles nous expliquions aux Canadiens en quoi Service Canada pouvait leur offrir de meilleurs services. En mars 2007, nous avons lancé une campagne nationale de publicité, diffusée à la télé, à la radio et sur Internet. Grâce à ces deux campagnes, de plus en plus de Canadiens connaissent Service Canada et les services offerts par l'organisation.

Le message de ce premier bloc de publicité était sans équivoque : les Canadiens peuvent s'adresser à Service Canada pour obtenir l'aide dont ils ont besoin.

Au cours de la prochaine année, nous continuerons de cultiver l'image de Service Canada et nous ferons connaître davantage notre organisation grâce à notre programme publicitaire. De plus, au cours des trois prochaines années, nous prévoyons installer les nouvelles enseignes à l'image de l'organisation dans la totalité des 327 Centres Service Canada du pays afin d'accroître notre visibilité dans toutes les localités où nous sommes présents. De cette manière, les Canadiens pourront plus facilement trouver nos bureaux et profiter de nos services.

Nous offrons encore plus de services

En 2006-2007, motivés par le désir d'assurer l'excellence du service, nous avons écouté ce que les Canadiens et nos ministères partenaires avaient à nous dire, et nous avons réagi en offrant de nouveaux services ou en donnant un nouveau souffle aux services existants, notamment pour mieux répondre à la demande croissante.

Les Canadiens peuvent maintenant s'adresser à Service Canada pour obtenir un numéro d'assurance sociale, demander des prestations d'assurance-emploi, se renseigner sur leurs pensions ou remplir une demande de passeport.

La Subvention incitative aux apprentis du gouvernement du Canada a particulièrement attiré l'attention en 2006-2007. Cette nouvelle subvention annuelle aide les apprentis inscrits à un programme d'apprentissage reconnu, et qui ont déjà réussi leur première ou leur deuxième année d'études, à terminer leur programme et à faire carrière dans les métiers spécialisés. Pour être en mesure de traiter toutes les demandes, nous avons aménagé le centre de traitement de l'Ouest à Calgary afin que l'on puisse y traiter 40 000 demandes de subvention chaque année.

Une cliente a appelé Service Canada pour signaler un décès dans sa famille. À la personne qui lui a répondu, elle a expliqué qu'elle n'avait aucune idée de l'endroit où s'adresser, jusqu'à ce qu'elle voit la publicité de Service Canada dans les journaux et à la télévision. Elle était très heureuse d'avoir pu obtenir toute l'aide voulue en un seul appel.

En s'adressant à Service Canada, les Canadiens peuvent également se renseigner sur les programmes suivants ou obtenir de l'aide pour en faire la demande :

- Programmes de sensibilisation à l'épargne – Ces programmes aident les Canadiens à comprendre en quoi il est avantageux pour eux d'investir dans des programmes comme les régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) et les régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER);
- Prestation universelle pour la garde d'enfants – La prestation aide les familles à assumer les coûts liés à la garde de leurs enfants;
- Initiative Emplois d'été Canada – Cette initiative aide les étudiants à trouver un emploi qui leur permettra d'acquérir de l'expérience liée à leur carrière.

En 2006-2007, nous avons permis aux Canadiens d'avoir accès à 13 autres services :

- Aide ciblée pour les prestataires de l'assurance-emploi
- Campagne de recrutement de la Gendarmerie royale du Canada
- Campagne de recrutement des Forces canadiennes
- Initiative ciblée pour les travailleurs âgés
- Initiative Emplois d'été Canada
- Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental
- Paiement à titre gracieux aux immigrants d'origine chinoise à qui on a imposé une taxe d'entrée
- Permis d'embarcation de plaisance
- Prestation universelle pour la garde d'enfants
- Programmes de sensibilisation à l'épargne
- Service d'enregistrement des nouveau-nés (Ontario)
- Subvention incitative aux apprentis

Vous trouverez à l'annexe 2 (page 39) la liste complète des services que nous offrons.

Les Canadiens ont maintenant accès à un grand total de **77** services grâce à Service Canada

« Lorsque les Canadiens communiquent avec un employé de Service Canada, ils savent que celui-ci sera bien renseigné, bien formé et courtois. C'est parce que notre organisation a beaucoup fait pour que la prestation de services soit reconnue comme une profession. »

– Hélène Gosselin
Administrateur général
de Service Canada

Au feu!

Nos employés font tout en leur pouvoir pour que les Canadiens aient les documents dont ils ont besoin pour se prévaloir des services gouvernementaux. Lorsqu'un incendie a détruit les immeubles de la rue principale de Foam Lake (Saskatchewan), dès le lendemain, le directeur du Centre Service Canada le plus près se rendait dans la petite localité pour aider les personnes qui avaient perdu le plus clair de leurs pièces d'identité. Il les a aidées à remplir les formulaires requis pour remplacer rapidement leur certificat de naissance, leur carte d'assurance sociale et leurs preuves de citoyenneté.

APPELEZ!

Nos services téléphoniques

Nous savons que les Canadiens veulent que Service Canada réponde rapidement à leur appel et qu'ils ne veulent surtout pas que la ligne soit occupée. Ils veulent également que les services téléphoniques automatisés qu'on leur propose soient faciles d'utilisation.

Notre première année d'existence a surtout été consacrée à l'intégration des services entre la ligne d'information 1 800 O-Canada (1-800-622-6232) et notre réseau de centres d'appels. En 2006-2007, nous avons amélioré les services offerts par la ligne d'information 1 800 O-Canada afin de pouvoir traiter plus rapidement un nombre accru d'appels. Et pour accroître l'efficacité du réseau national de centres d'appels, nous avons créé une série d'outils électroniques permettant à nos agents d'obtenir des renseignements exacts et à jour.

Nos efforts ont porté leurs fruits. La quasi-totalité (98 %) des personnes qui veulent obtenir des renseignements sur le Programme canadien de prêts aux étudiants peuvent parler à un agent dans les trois minutes suivant le début de leur appel, et nous répondons à 85 % des appels logés à la ligne d'information 1 800 O-Canada en moins de 18 secondes. Fait à noter, 92 % des personnes qui ont composé le 1 800 O-Canada se sont dites satisfaites du service reçu. Les employés des centres d'appels de l'assurance-emploi ont répondu à 44 % des appels en moins de 3 minutes, et à 67 % en moins de 5 minutes. Pendant l'hiver, période de pointe pour le chômage, le nouveau service du samedi et les heures prolongées la semaine nous ont permis de bien réagir à l'augmentation du nombre d'appels reçus par nos centres d'appels de l'assurance-emploi.

Le personnel de nos centres d'appels a répondu à plus de

53 millions

d'appels

Au-delà des attentes

Le 29 mai 2006, les employés du centre d'appels de l'assurance-emploi sont allés au-delà des attentes pour servir les Canadiens. Comme le personel du réseau de transport en commun de la ville de Toronto était en grève, de nombreux employés du centre ont dû marcher de longues distances pour se rendre au travail, où ils allaient devoir composer avec de nombreuses absences (de 35 à 45 selon le moment de la journée).

Malgré les inconvénients causés par la grève, le nombre d'appels traités cette journée-là fut à peine inférieur à la moyenne du lundi, grâce au dévouement et à la débrouillardise des employés du centre d'appels et au réseau national mis en service le 1er avril 2006. Grâce à celui-ci, les appels reçus par les centres particulièrement achalandés sont promptement redirigés vers les autres centres moins occupés, où les employés peuvent alors répondre plus rapidement aux citoyens.

Grâce à ces mesures, en mars 2007, nous pouvions répondre à 72 % des appels relatifs à l'assurance-emploi en moins de 3 minutes.

En faisant en sorte que notre système de réponse vocale interactive puisse répondre à un plus grand nombre de questions courantes, nous avons pu libérer un nombre accru de lignes, donnant du coup le temps nécessaire aux agents pour répondre aux questions plus complexes.

Notre objectif : répondre rapidement aux questions simples et continuer d'améliorer les services offerts aux Canadiens dont les questions à propos de nos programmes spécialisés, comme l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse, nécessitent plus de recherches. C'est pourquoi nous continuons d'adapter notre réseau téléphonique. Nous avons par exemple analysé les questions les plus fréquemment posées à nos agents des centres d'appels, ce qui nous a permis de découvrir que les mêmes types de questions revenaient très souvent. Nous avons alors constaté que nous pouvions y répondre plus rapidement en faisant appel à notre système de réponse vocale interactive.

Au cours des cinq prochaines années, nous poursuivrons l'amélioration de nos services téléphoniques en gérant plus efficacement les volumes d'appels. Nous entendons mieux servir les Canadiens grâce à un réseau intégré de centres d'appels à la fine pointe de la technologie, lequel permettra aux Canadiens de se prévaloir aisément – et en une seule démarche – de nos services, le tout selon une approche sûre et peu coûteuse.

CLIQUEZ!

Nos services en ligne

En 2005, 52 % des adultes du Canada qui utilisaient Internet ont cherché à obtenir des services gouvernementaux en ligne. C'est pourquoi, pendant notre première année d'existence, nous avons demandé aux Canadiens quels étaient les renseignements, les programmes et les services auxquels ils voulaient avoir accès sur notre site Web (www.servicecanada.gc.ca). Ces derniers ont indiqué qu'ils veulent avoir accès aux programmes gouvernementaux en toute confiance, ce qui nécessite la mise en œuvre de services en ligne sécurisés. Nous avons écouté attentivement ce qu'ils nous ont dit et nous avons revu la manière dont nous abordons les services en ligne.

C'est en 2006-2007 que nous avons lancé notre nouveau site Web. Le contenu qui s'y trouve est mieux organisé, et les Canadiens ont désormais accès à 90 % des programmes et des services du gouvernement du Canada les plus en demande à partir de la page d'accueil. Et que dire de sa fiabilité : durant toute l'année 2006-2007, il a été disponible 99,3 % du temps. Un nombre accru de publications du gouvernement du Canada se trouve dorénavant en ligne, tout comme de nombreux formulaires gouvernementaux en demande. Résultat : notre nouveau site contribue à réduire la quantité de papier utilisée et à protéger l'environnement. En outre, l'affichage des publications et des formulaires sur notre site Web nous permet de faire des économies, ce qui correspond aux objectifs de la stratégie de développement durable de Service Canada.

Nous avons créé de nouveaux outils en ligne pour mieux vous servir

- Les citoyens peuvent désormais consulter et mettre à jour en ligne leurs renseignements relatifs à l'assurance-emploi, au Régime de pensions du Canada et à la Sécurité de la vieillesse, le tout grâce au nouvel outil Mon dossier Service Canada, lancé en 2006-2007.

Nous avons traité plus de

11 millions

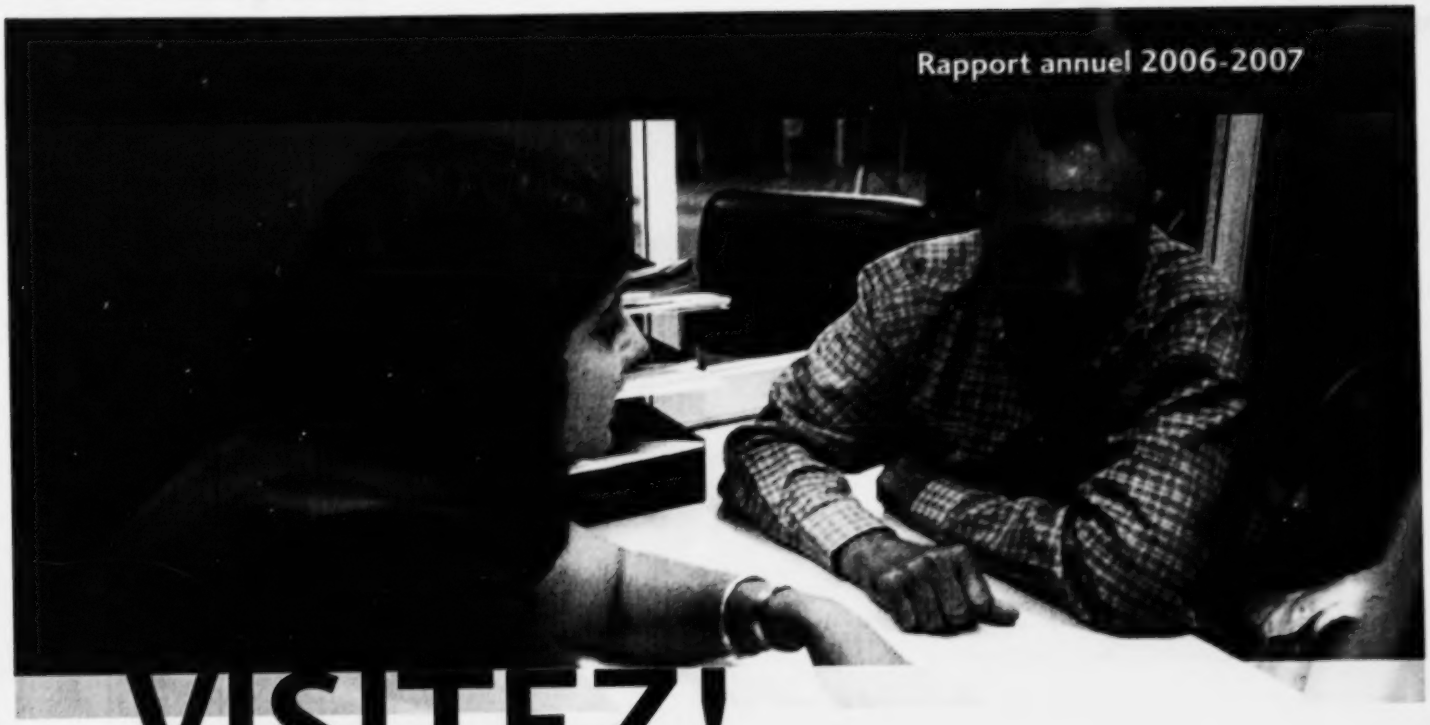
de transactions en ligne

Le Guichet emplois, c'est pour tout le monde

À 37 ans, Paul est sans emploi depuis 10 ans parce qu'il est complètement aveugle. Il y a quelque temps, il a écrit ce qui suit à Service Canada à propos des nouvelles fonctionnalités du service Guichet emplois : « Lorsque le Guichet emplois a été mis en service, il y a de nombreuses années, les personnes qui devaient utiliser un lecteur d'écran étaient incapables de le consulter. C'est avec grand plaisir que je constate que, grâce aux améliorations que vous avez apportées, c'est beaucoup plus plaisant aujourd'hui de chercher un emploi. Sachez également que je vais revenir sur votre site jusqu'à ce que je trouve du travail. Il est facile à consulter, et j'ai pu trouver toute l'information que je cherchais. Continuez votre bon travail! »

Nous avons affiché plus de **1 million** d'offres d'emploi au nom des employeurs du pays

- Grâce à notre nouvel outil de repérage en ligne, il n'a jamais été aussi facile pour les Canadiens de trouver le bureau de Service Canada le plus près de chez eux. Cet outil comporte même des cartes illustrant l'emplacement de nos bureaux et des photos des édifices où ils sont situés. En plus de pouvoir effectuer leur recherche en indiquant leur code postal, les citoyens peuvent également consulter la liste de tous les points de services de Service Canada dans leur province ou territoire, ainsi que les heures d'ouverture et les coordonnées de chacun d'eux.
- Les employeurs qui veulent présenter une demande dans le cadre de l'initiative Emplois d'été Canada peuvent maintenant le faire en ligne.
- Les quelque 1,3 million d'employeurs du Canada peuvent dorénavant remplir et soumettre leurs relevés d'emploi par Internet, réduisant d'autant les formalités administratives.
- Nous avons ajouté la fonction « Lisez-moi » à bon nombre de nos pages Web. Celle-ci permet aux personnes qui ont une déficience visuelle ou ont du mal à lire le français ou l'anglais d'entendre le contenu des pages. Ce nouvel outil a été utilisé à pas moins de 86 000 reprises en 2006-2007.
- Nous avons regroupé différents services de recherche d'emploi en un seul outil, le Guichet emplois (www.guichetemplois.gc.ca). Ce site Web a reçu 94 millions de visites en 2006-2007, une augmentation de 49 % par rapport à l'année précédente.
- Pour faciliter la tâche des Canadiens handicapés souhaitant demander des prestations et des services, nous avons affiché sur Internet, en médias substituts, 11 formulaires parmi les plus en demande.
- Plus de 90 % des gens qui remplissent une nouvelle demande de prestations d'assurance-emploi utilisent aujourd'hui notre application Demande de prestations d'assurance-emploi en direct. Qui plus est, sur les 25 millions de déclarations bimensuelles de l'assurance-emploi que les Canadiens produisent chaque année, 98 % sont maintenant envoyées par Internet.



VISITEZ!

Nos points de services en personne

Pendant notre première année d'existence, nous nous sommes fixé l'objectif suivant : donner accès à nos services à 85 % des Canadiens à moins de 50 kilomètres de leur lieu de résidence. En 2006-2007, cet objectif est passé à 90 %; or, nous avons quand même réussi à le dépasser en ajoutant au réseau 171 points de services, dont 5 Centres Service Canada. Nous avons en outre créé 129 points de services externes réguliers, où les employés se rendent périodiquement pour offrir différents services. Nous avons également établi 37 autres bureaux communautaires de Service Canada, où divers organismes proposent nos services en notre nom. Résultat : plus de 95 % des Canadiens vivent désormais à moins de 50 kilomètres de l'un des 587 points de services.

9,3 millions

de Canadiens se sont rendus dans l'un ou l'autre de nos points de services

Nous offrons plus de services externes

Service Canada a comme objectif de mieux servir un nombre accru de Canadiens, près de chez eux, dans leur milieu. Pour ce faire, nous offrons des services externes polyvalents adaptés aux besoins des collectivités.

Nous offrons deux types de services externes :

- Services externes réguliers – Dans le cadre de ces services, nos employés se rendent à intervalles réguliers dans les collectivités des régions rurales ou éloignées. Aujourd'hui, l'organisation compte plus de 200 points de services externes réguliers un peu partout au Canada.
- Services externes mobiles – Dans le cadre de ces services, nos employés se rendent dans une localité donnée lorsque le besoin se fait sentir (par exemple lorsqu'une entreprise ferme ses portes ou après une catastrophe naturelle); ils s'installent alors pendant quelques jours dans l'école, le centre communautaire ou la résidence pour personnes âgées de l'endroit.

En 2006-2007, nous avons ajouté 129 points de services externes d'un bout à l'autre du pays. Au Nunavut, les habitants de 11 nouvelles collectivités ont maintenant accès à nos services. Dans les Territoires du Nord-Ouest, 6 nouveaux points de services externes sont venus se greffer à notre réseau. Et dans le Nord de l'Ontario, ce sont 66 500 personnes de plus qui peuvent profiter de nos services en région éloignée.

Sheshatshiu, un bel exemple de réussite

Lorsque les employés du Centre Service Canada de Happy Valley–Goose Bay (Labrador) se sont rendus dans la collectivité innue de Sheshatshiu pour offrir des services externes, ils savaient que la tâche ne serait pas toujours facile. En effet, l'achalandage initial dans cette communauté autochtone éloignée était faible. Mais en à peine 12 mois, le personnel des services externes de Service Canada a réussi à créer des liens solides avec les membres de la communauté. Comme la demande a commencé à croître, quatre agents au lieu d'un seul se rendent maintenant régulièrement sur place pour aider personnellement les citoyens.

Nous prolongeons nos heures d'ouverture

Pour que les Canadiens puissent avoir plus facilement accès aux services, nous avons entrepris de prolonger les heures d'ouverture d'un grand nombre de points de services. Au 31 mars 2007, 53 bureaux de Service Canada restaient ouverts au-delà des heures habituelles. Les habitants du centre-ville de Toronto peuvent par exemple se rendre au Centre Service Canada de Canada Quay le samedi ou le dimanche, à leur convenance.

Nous offrons des services aux citoyens dans la langue de leur choix

En 2006-2007, nous avons élargi notre gamme de services afin de pouvoir servir dans leur langue les Canadiens vivant dans les communautés minoritaires francophones et anglophones du pays ainsi que les Autochtones et les personnes nouvellement arrivées au Canada.

Nous répondons aux besoins des communautés minoritaires de langue officielle

Nous avons consulté plus d'une soixantaine d'organismes représentant les communautés minoritaires de langue officielle de partout au pays afin de mieux comprendre leurs besoins. Nous avons par la suite établi 33 nouveaux points de services spécialement à l'intention de ces communautés, ce qui représente presque le double de l'objectif que nous nous étions fixé, soit 17. Au total, ce sont 9 Centres Service Canada, 23 points de services externes et 1 bureau communautaire qui ont ainsi vu le jour.

Nous offrons des services multilingues aux nouveaux arrivants au Canada

Nous avons continué de cibler les besoins des personnes nouvellement arrivées au Canada et qui ne parlent aucune des deux langues officielles du pays. Pour qu'elles puissent avoir accès aux programmes et aux services qui leurs sont essentiels, comme l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse, nous avons entrepris d'offrir des services en personne en cantonais, en mandarin, en tamoul, en hindi et en arabe dans 3 Centres Service Canada et dans 15 points de services externes en Ontario. En Colombie-Britannique, 6 points de services externes offrent également des services en mandarin, en cantonais et en pendjabi.

Nous offrons plus de services en langues autochtones

En 2006-2007, nous avons offert un éventail accru de services en langues autochtones, comme l'inuktitut, le slave, le cri et le déné. En Ontario, 8 points de services externes offrent aussi des services en ojibway. Dans le cadre de l'initiative des services multilingues, nous avons également entrepris d'offrir des services en déné à Stony Rapids (Saskatchewan), en cri à Hobbema (Alberta) et en inuktitut un peu partout au Nunavut. Le quart de nos nouveaux points de services externes offrent des services multilingues pour mieux répondre aux besoins des citoyens autochtones. Des services téléphoniques d'interprétation en langues et dialectes autochtones sont également offerts dans 3 Centres Service Canada et dans nos points de services externes.

Des services efficaces et courtois... peu importe la langue

Chaque semaine, deux équipes de trois employés de Service Canada se rendent à Surrey, à Richmond et à Vancouver, dans la région du Lower Mainland (Colombie-Britannique), où ils offrent des services en mandarin, en cantonais et en pendjabi aux citoyens. À chaque endroit où ils s'arrêtent, ces employés aident les Canadiens qui viennent les consulter à se prévaloir des différents programmes du gouvernement, comme l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse.

Nous aidons les Canadiens ayant des besoins et des intérêts communs

À Service Canada, nous sommes conscients que certains groupes de Canadiens partagent les mêmes champs d'intérêts ou ont les mêmes besoins. Il suffit de penser aux Autochtones, aux aînés ou aux personnes handicapées. Tout au long de 2006-2007, nous avons consulté ces groupes pour savoir de quelle manière nous pourrions mieux les servir; nous avons ensuite élaboré des stratégies claires pour bien répondre à leurs besoins.

Par exemple :

- Pour mieux établir nos priorités, nous avons invité des personnes handicapées ainsi que des membres de nombreuses associations et de nombreux organismes communautaires à nous donner leur avis sur les services que nous offrons aux personnes handicapées du Canada. Ils ont rapidement dressé une liste des aspects du réseau actuel qui doivent être améliorés.
- Pour offrir le même niveau de service à tous les Canadiens, nous avons instauré des services en langage des signes.
- Sur notre site Web, il est maintenant possible d'obtenir en médias substituts 11 formulaires parmi les plus en demande, dont le formulaire de demande de numéro d'assurance sociale.
- Même si l'ensemble des points de services de Service Canada sont physiquement accessibles aux personnes handicapées, nous en avons réaménagé un grand nombre.
- Les services offerts aux citoyens inuits, métis et des Premières nations évoluent, au fur et à mesure que prend forme notre stratégie de services aux Autochtones, élaborée de concert avec divers organismes autochtones. D'ailleurs, les fiches d'information portant sur les principaux programmes et services sont maintenant offertes en 8 langues autochtones.

Service Canada répond également aux besoins des aînés qui vivent dans la pauvreté et qui veulent se renseigner sur le système canadien de revenu de retraite ou sur les prestations auxquelles ils pourraient avoir droit. Les régimes de pension nationaux du Canada sont en effet une source importante de revenu pour les aînés, qui constituent le segment de la population canadienne qui croît le plus rapidement.

Selon les plus récentes données (2004), les prestations de la Sécurité de la vieillesse comptent pour plus de la moitié du revenu des aînés à faible revenu à la retraite, ce qui illustre bien à quel point les pensions sont importantes pour bon nombre d'entre eux. Les prestations combinées du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse représentent plus de 40 % du revenu des aînés à la retraite, quelle que soit leur situation financière. Environ 4,3 millions de Canadiens touchent des prestations de la Sécurité de la vieillesse, et du nombre, 1,5 million perçoivent également le Supplément de revenu garanti.

Nous prenons des mesures pour que les Canadiens fournissent leurs renseignements personnels moins souvent

Nous sommes conscients que les Canadiens n'aiment pas donner – encore et encore – les mêmes renseignements à leur sujet à divers ministères pour divers programmes et services, surtout qu'il s'agit d'une pratique coûteuse et peu efficiente pour les gouvernements eux-mêmes.

Grâce au système de « profil unique du client » que nous sommes à élaborer, nous visons l'intégration de la collecte et de l'utilisation des renseignements fournis par les Canadiens. Vu le nombre effarant de bases de données et de systèmes se rapportant à chacun des programmes et services actuels, la tâche ne s'annonce pas aisée. Mais nous sommes déterminés à nous rendre au but fixé.

Lancé en 2006-2007, l'outil Mon dossier Service Canada, qui se trouve sur notre site Web, nous a permis de faire un premier pas dans cette direction. Les Canadiens l'utilisent déjà pour l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse. Grâce aux renseignements personnels qu'ils fournissent par l'entremise de l'outil Mon dossier Service Canada, ils peuvent effectuer plus de transactions en ligne et accéder facilement à divers formulaires et services.

Chapitre 2

Le droit des Canadiens aux bons services et aux bonnes prestations

Objectif : Accroître l'intégrité des programmes en améliorant la confiance dans l'intégrité de nos programmes sociaux et en réalisant des économies au chapitre des coûts de programmes.

Chaque année, Service Canada verse plus de 70 milliards de dollars en prestations aux Canadiens. Les citoyens s'attendent à ce que les sommes ainsi versées, qu'il s'agisse de prestations d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada ou de la Sécurité de la vieillesse, soient au bon montant et qu'elles soient remises aux bonnes personnes pour les bonnes raisons. Ils s'attendent également à ce que nous gérions nos services de manière à prévenir les fraudes et à obtenir les résultats escomptés.

Notre première année d'existence aura été consacrée à comprendre ces enjeux et à trouver des solutions, et l'année 2006-2007, à mettre en œuvre bon nombre d'entre elles. Nous avons rendu le système d'administration du numéro d'assurance sociale plus fiable et plus sûr et pris les mesures nécessaires pour que les transactions entre les Canadiens et le gouvernement du Canada se fassent selon des méthodes sécuritaires et respectant le droit à la vie privée. Nous avons enfin informatisé de nombreux services afin que les résultats obtenus soient plus exacts et plus efficients.

Nous revoyons nos pratiques de gestion dans une optique de réduction des coûts

Nous avons continué d'améliorer nos pratiques de gestion de manière à minimiser les erreurs de calcul ou de versement touchant les prestations des Canadiens. Nous avons interrogé davantage de personnes pour que seules celles qui sont admissibles reçoivent des prestations. Nous avons également fait un usage accru de nos programmes informatisés, d'une part pour identifier les personnes qui ne déclaraient pas leurs revenus ou leur absence du pays alors qu'elles touchaient des prestations d'assurance-emploi et, d'autre part, pour faire enquête sur elles.

En tant qu'organisme offrant sous un même toit bon nombre de services du gouvernement du Canada, nous sommes toujours à l'affût de nouvelles méthodes nous permettant d'améliorer nos systèmes ou nos façons de faire. En faisant un usage responsable des technologies Internet, nous nous assurons que les renseignements personnels des Canadiens sont protégés et utilisés de manière adéquate. Nous réduisons également les dédoublements et allégeons le fardeau administratif.

À l'écoute des besoins de la population

Les employés d'un Centre Service Canada du Québec ont demandé aux gens de leur communauté de leur dire quels étaient les services requis par les différents segments de la population. Les réponses fournies ont mené à l'instauration de certains services permettant de venir en aide aux nombreux aînés à faible revenu, comme les ateliers d'information sur l'impôt, offerts en collaboration avec l'Agence du revenu du Canada.

Nous renforçons le système d'administration du numéro d'assurance sociale

Des nouveau-nés aux aînés, la quasi-totalité des Canadiens ont un numéro d'assurance sociale (NAS). Les parents s'en servent pour prouver l'identité de leurs enfants lorsqu'ils demandent la Subvention canadienne pour l'épargne-études, tandis que les employeurs s'en servent pour faire le suivi des retenues salariales de leurs employés. Malheureusement, il arrive que le numéro d'assurance sociale soit utilisé à mauvais escient. Notre travail consiste à éviter que cela se produise, ou à mettre rapidement fin aux situations problématiques lorsqu'elles surviennent malgré tout.

En 2006-2007, nous avons resserré le processus nous permettant de vérifier l'identité des personnes qui demandent un numéro d'assurance sociale, faisant ainsi de notre système l'un des meilleurs du monde. Grâce aux renseignements que nous fournissent les Canadiens lorsqu'ils demandent un numéro d'assurance sociale, nous pouvons alimenter la base de données de notre Registre d'assurance sociale. Nous avons également pris des mesures pour que les données inscrites au Registre soient plus exactes, accroissant ainsi la fiabilité et la sécurité du système d'administration du numéro d'assurance sociale.

Toujours en 2006-2007, nos employés ont enquêté sur environ 9 000 cas présumés de fraude ou d'usage illicite des programmes de prestations, notamment lorsqu'ils soupçonnaient que l'identité d'une personne avait pu être usurpée ou que son numéro d'assurance sociale était en cause. Grâce à ces mesures de gestion des risques, nous avons pu mettre sur pied le nouveau service Accès rapide au NAS, lequel permet aux Canadiens – pourvu qu'ils aient tous les documents requis en main – de demander et de recevoir leur numéro d'assurance sociale en une seule visite dans un Centre Service Canada. Les services offerts aux Canadiens ont ainsi gagné en convivialité, sans que cela ne compromette la sécurité de leurs renseignements personnels.

Le guide *Numéro d'assurance sociale – Code de bonnes pratiques*, publié en 2006-2007, explique aux Canadiens comment ils peuvent se protéger contre les fraudes liées au numéro d'assurance sociale et leur démontre que nous gérons les numéros d'assurance sociale en nous appuyant sur des principes rigoureux de protection des renseignements personnels et de sécurité. Le partenariat conclu avec l'Association canadienne de la paie nous a permis de mieux faire connaître le *Code de bonnes pratiques* aux employeurs, tandis que notre collaboration avec l'Association canadienne de normalisation nous aura permis d'élaborer les normes qui en régissent l'application.

Service Canada aux aguets

Lorsqu'un homme s'est présenté au Centre Service Canada de Red Deer pour demander son premier numéro d'assurance sociale, l'agente de service aux citoyens qui lui a répondu a vite eu le sentiment que le certificat de naissance qu'il lui a présenté n'était pas en règle. Grâce à la formation qu'elle avait suivie sur les techniques d'évaluation des pièces d'identité, elle a tout de suite constaté que les caractéristiques de sécurité habituelles brillaient par leur absence. Elle est alors allée passer le certificat en question sous une lampe spéciale, ce qui lui a permis de confirmer qu'il s'agissait d'un faux. Le temps qu'elle revienne au comptoir, l'homme s'était volatilisé. Elle a alors averti les agents des autres bureaux de Service Canada de la présence de l'homme et leur a rappelé qu'il faut toujours vérifier les caractéristiques de sécurité des pièces d'identité.

Nous avons enquêté sur

9 000

cas présumés de fraude

Nous collaborons avec les autres ordres de gouvernement

Les Canadiens n'utilisent pas seulement leur numéro d'assurance sociale pour obtenir les services du gouvernement du Canada. Ils s'en servent également pour demander de nombreuses prestations offertes par les provinces et les territoires. En 2006-2007, Service Canada a conclu de nouvelles ententes en vertu desquelles les provinces et les territoires lui communiquent systématiquement certaines données de l'état civil, comme les dates de naissance. Grâce à ces données, nous pouvons nous assurer que les renseignements inscrits au Registre d'assurance sociale sont aussi exacts et à jour que possible.

En 2006-2007, nous avons en outre conclu une entente avec le gouvernement de l'Alberta, laquelle nous permet d'avoir désormais accès aux données sur les naissances et les décès de son registre de l'état civil. Signalons que cette entente s'ajoute à celles déjà conclues avec les gouvernements du Nouveau-Brunswick, de l'Ontario et de la Colombie-Britannique.

Le gouvernement de la Colombie-Britannique a également accepté de collaborer au lancement d'un service unique à l'intention des parents de nouveau-nés. Le nouveau Service d'enregistrement des nouveau-nés leur permet ainsi – en une seule démarche – d'enregistrer la naissance de leur enfant et d'obtenir son certificat de naissance et son numéro d'assurance sociale. Ce nouvel accord d'échange de renseignements entre Service Canada et la Colombie-Britannique profitera aux parents des quelque 40 000 bébés qui naissent chaque année dans la province. Et tout porte à croire qu'il connaîtra autant de succès que le service analogue offert en Ontario, dont 16 000 familles se sont prévalues en 2006-2007.

Nos ententes avec les gouvernements de l'Alberta, du Nouveau-Brunswick, de l'Ontario et de la Colombie-Britannique nous permetteront d'échanger différentes données figurant au registre de l'état civil (naissance, décès et situation familiale).

Nous offrons plus de services informatisés

La plupart du temps, lorsqu'une personne reçoit trop – ou trop peu – de prestations, cela est tout simplement attribuable à une erreur. La personne en question peut très bien avoir mal indiqué un chiffre sur un formulaire, ou alors, c'est peut-être l'employé de Service Canada qui a mal retranscrit les données dans le système.

L'informatisation des formulaires que les Canadiens sont appelés à remplir constitue une excellente solution à ce problème. Les systèmes informatisés peuvent permettre d'éviter ou de corriger bon nombre d'erreurs fréquentes, en plus d'accélérer le traitement des demandes. Et les avantages ne s'arrêtent pas là : moins de Canadiens appellent pour signaler des erreurs et le personnel a davantage le temps de s'occuper des situations plus complexes.

En 2006-2007, les Canadiens ont utilisé nos services en ligne plus souvent, tandis que nos employés ont fait un usage accru des outils informatisés. Par exemple, 92,7 % des Canadiens qui demandent des prestations d'assurance-emploi le font maintenant par Internet : ce sont 2,5 millions de formulaires qui sont ainsi remplis en ligne chaque année.

L'informatisation au service des Canadiens

- Chaque année, Service Canada envoie automatiquement l'*État de compte du cotisant du Régime de pensions du Canada* aux gens qui approchent de l'âge de la retraite ainsi qu'aux aînés âgés de plus de 70 ans qui, tout en étant admissibles aux prestations du Régime, n'en ont jamais fait la demande ou ne les reçoivent pas.
- En 2006-2007, nous avons envoyé un état de compte à plus de 20 000 cotisants de plus de 70 ans. Résultat : 1,3 million de dollars supplémentaires en prestations du Régime de pensions du Canada ont été versés à plus de 1 300 d'entre eux.
- Grâce à une initiative entreprise en collaboration avec l'Agence du revenu du Canada, les aînés ne sont plus tenus de redemander chaque année le Supplément de revenu garanti. S'ils produisent une déclaration de revenus chaque année et qu'ils remplissent les critères, ils le recevront automatiquement.
- Comme nos ententes avec plusieurs gouvernements provinciaux et territoriaux nous permettent d'avoir accès à leurs données de l'état civil, nous pouvons faire en sorte que les prestations du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse cessent automatiquement après le décès d'un prestataire. Nous pouvons également informer les membres de la famille du défunt de l'existence des autres prestations et services auxquels ils pourraient avoir droit, comme les prestations de survivant.
- Quelque 55 000 employeurs canadiens se sont inscrits en 2006-2007 au service Relevé d'emploi Web, grâce auquel ils peuvent remplir et soumettre en ligne le relevé d'emploi des employés qui cessent de travailler. Ce service permet aussi d'accélérer le traitement des demandes de prestations d'assurance-emploi. En 2006-2007, Service Canada a reçu environ 2 millions de relevés d'emploi par voie électronique, soit 25 % de tous les relevés de l'année.

Nous gérons efficacement l'argent des Canadiens

De par son mandat, Service Canada doit offrir les meilleurs services possibles aux Canadiens, au meilleur coût. Il est donc de notre devoir de rendre nos services plus efficaces et de déjouer les tentatives de fraude et d'usage malveillant de nos programmes.

Pour mieux atteindre nos objectifs, nous avons introduit un certain nombre de stratégies liées à l'intégrité. Par exemple, en instaurant des procédures rigoureuses de planification, de suivi, de prévision et de production de rapports, nous avons réussi à faire en sorte que 94,5 % des demandes de prestations d'assurance-emploi soient traitées sans erreur. Nous avons également aidé les personnes qui demandent des prestations d'assurance-emploi en organisant des séances d'information détaillées, au cours desquelles les participants peuvent apprendre à mieux connaître leurs droits et responsabilités. Nos employés ont en outre interrogé un grand nombre de prestataires de l'assurance-emploi, autant pour vérifier qu'ils étaient toujours admissibles que pour leur faire connaître nos autres services.

En versant les bons paiements aux Canadiens, en uniformisant et en informatisant nos services et en revoyant la manière dont nous achetons les biens et les services servant à nos activités quotidiennes, nous avons économisé environ 424 millions de dollars en 2006-2007, un chiffre qui dépasse largement l'objectif fixé, lequel s'élevait à 355 millions.

La technologie, outil de guérison

Pour utiliser nos services en ligne, l'ordinateur n'est pas absolument essentiel. Lorsque Jane a été mise en quarantaine par les médecins d'un hôpital de l'Île-du-Prince-Édouard, elle craignait de ne pas pouvoir remplir sa demande de prestations d'assurance-emploi, elle qui en avait pourtant bien besoin. C'est le personnel du Centre Service Canada de Summerside qui a trouvé la solution : grâce à un simple appel téléphonique depuis l'hôpital, Jane a pu transmettre toute l'information requise pour remplir sa demande de prestations à un agent, qui a quant à lui pu remplir une demande à sa place au moyen de l'application Demande de prestations d'assurance-emploi en direct. Ravie d'avoir pu toucher ses prestations, Jane nous a confié que le service attentionné auquel elle a eu droit lui avait donné tout un coup de pouce pour sa guérison.

Nous avons économisé environ

424 millions de dollars

Chapitre 3

Les partenariats au service des Canadiens

Objectif : Œuvrer selon un modèle de collaboration et de mise en réseau, c'est-à-dire adopter des approches pangouvernementales en matière de service pour appuyer le partage de l'information, la prestation intégrée de services et les investissements stratégiques pour le bénéfice des citoyens.

Les Canadiens veulent que toutes les administrations du pays, qu'il s'agisse du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux et territoriaux ou des administrations municipales, collaborent afin de leur offrir les programmes, les services et les renseignements dont ils ont besoin de manière plus conviviale. Au cours de notre première année d'existence, nous avons poussé encore plus loin le regroupement des services des ministères et organismes fédéraux. Nous avons également collaboré avec les autres ordres de gouvernement et les organismes communautaires afin d'offrir une vaste gamme de programmes et de services à partir d'un même point.

En 2006-2007, nous avons établi de nouveaux partenariats et commencé à offrir d'autres services pour le compte de nos partenaires actuels. Nous avons également mis en œuvre de nouveaux modes de collaboration avec les partenaires communautaires, qui peuvent ainsi nous apprendre comment nous pouvons mieux servir certains groupes, comme les aînés, les nouveaux arrivants au Canada et les personnes handicapées.

La promotion des perspectives de carrière

Service Canada aide maintenant la Gendarmerie royale du Canada et les Forces canadiennes à informer les jeunes Canadiens des possibilités de carrière dans les forces policières et militaires, deux professions stimulantes et enrichissantes.

Service Canada offre non seulement des renseignements sur le recrutement au nom de ces organisations, mais prête également ses locaux à leurs agents pour qu'ils puissent y mener des entrevues et des examens ou d'autres activités de recrutement, surtout dans les régions rurales et éloignées.

Nous offrons de plus en plus de services à partir d'un même point

La plupart des Canadiens savent que nous offrons les services liés à l'assurance-emploi, au Régime de pensions du Canada et à la Sécurité de la vieillesse pour le compte de Ressources humaines et Développement social Canada. Au cours de notre première année d'existence, nous avons offert différents services pour le compte d'autres ministères fédéraux, comme Passeport Canada, Transports Canada et l'Agence du revenu du Canada, donnant ainsi aux Canadiens un accès convivial à un plus grand nombre de programmes et de services.

Du coup, Service Canada s'est taillé une solide réputation auprès des ministères et organismes fédéraux. Notre organisation est perçue comme un partenaire efficace et fiable pouvant offrir une vaste gamme de programmes, de services et de renseignements aux Canadiens. En 2006-2007, nous avons aidé plusieurs autres ministères fédéraux à offrir leurs services afin qu'ils puissent joindre les Canadiens plus rapidement et plus facilement.

En 2006-2007, Service Canada offrait des services pour le compte des ministères et organismes fédéraux suivants :

- Agence du revenu du Canada
- Agriculture et Agroalimentaire Canada
- Anciens combattants Canada
- Citoyenneté et Immigration Canada
- Ministère de la Défense nationale
- Gendarmerie royale du Canada
- Passeport Canada
- Patrimoine canadien
- Résolution des questions des pensionnats indiens Canada
- Ressources humaines et Développement social Canada
- Service correctionnel Canada
- Transports Canada
- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Vous trouverez à l'annexe 2 (page 39) la liste complète des services que nous offrons.

Nous avons reçu et examiné

67 000

demandes de passeport

Nous recevons les demandes de passeport

En 2006-2007, nous avons dû former nos employés en un temps record afin de pouvoir, en collaboration avec Passeport Canada, améliorer les services de réception des demandes de passeport et les rendre plus accessibles pour les Canadiens. D'avril 2006 à avril 2007, Service Canada a offert les services d'agents réceptionnaires des demandes de passeport dans 58 nouveaux emplacements d'un bout à l'autre du pays, ce qui lui a permis de recevoir et d'examiner plus de 67 000 demandes de passeport au cours de l'exercice, lesquelles ont par la suite été transmises à Passeport Canada aux fins de traitement.

Nous pouvons compter sur nos partenaires provinciaux et territoriaux

De concert avec ses partenaires provinciaux et territoriaux, Service Canada améliore les services offerts aux Canadiens. Pour ce faire, nous avons entre autres conclu des partenariats de grande envergure. Ainsi, en 2006-2007, nous nous sommes employés à renforcer les liens avec nos partenaires provinciaux et territoriaux.

Par exemple :

- Après avoir accepté de délivrer les permis d'embarcation de plaisance pour le compte de Transports Canada, nous avons conclu une entente avec Services Nouveau-Brunswick, à qui nous avons demandé de gérer le système de traitement informatisé des permis pour l'ensemble du pays.
- Dans le cadre de l'Entente Canada-Ontario sur le développement du marché du travail, entrée en vigueur en janvier 2007, nous avons confié à l'Ontario l'administration d'une partie des services financés dans le cadre de l'assurance-emploi, lesquels totalisent 525 millions de dollars. Nous avons également transféré plus de 500 employés au ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario, en même temps que les programmes d'emploi qu'ils offraient au sein de notre organisation.
- En collaboration avec le gouvernement de l'Alberta, nous avons élaboré un projet pilote pour mieux servir les personnes handicapées. Nous cherchions à simplifier les processus de demande et à éviter le chevauchement des services, le tout dans le but que les personnes handicapées puissent avoir facilement accès aux programmes et aux prestations dont elles ont besoin.
- Nous collaborons avec ServiceOntario afin d'offrir – ensemble – les services à partir d'un même point à l'échelle de la province.
- Nos employés de la région de l'Alberta, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut ont contribué à combler les pénuries de main-d'œuvre qui entravent la réalisation d'importants projets de développement des ressources, et ce, grâce aux partenariats établis avec d'autres organisations fédérales ainsi qu'avec les gouvernements provinciaux et territoriaux. Ils ont ainsi pu informer les employeurs des avantages du Programme des travailleurs étrangers temporaires. Résultat : nos employés ont reçu plus de 47 500 demandes d'employeurs souhaitant embaucher des travailleurs étrangers, ce qui représente une augmentation de 122 % par rapport à l'année précédente.
- Nous avons conclu des ententes avec le gouvernement du Québec afin d'inciter les personnes handicapées à participer au marché du travail et d'assurer le mieux-être des aînés de la province.

Les partenariats au service des personnes handicapées de l'Alberta

Service Canada offre différents programmes de soutien du revenu, tout comme le gouvernement de l'Alberta. Or, les deux organisations s'entendaient sur une chose : il fallait revoir les façons de faire et cesser d'obliger les citoyens handicapés à remplir une demande distincte chaque fois qu'ils voulaient se prévaloir d'un programme. Car ce faisant, on multipliait les formulaires à remplir et à traiter, sans compter que les personnes handicapées pouvaient toucher des trop-payés qu'elles avaient souvent du mal à rembourser.

Service Canada et le gouvernement de l'Alberta ont donc lancé un projet qui a permis de réduire le nombre de formulaires à remplir en double et de simplifier les processus.

Service Canada peut compter sur plus de

55 000

partenaires communautaires

Nous travaillons en étroite collaboration avec nos partenaires communautaires

Service Canada a conclu de nombreuses ententes avec des organismes de partout au pays qui offrent des services dans leur collectivité. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos partenaires communautaires afin d'en savoir plus sur les besoins des Canadiens et d'assurer ainsi leur mieux-être. Par exemple, nous voulons savoir ce que nous pouvons faire pour améliorer la qualité de vie des aînés, et quels sont les services qui aideraient les nouveaux arrivants au Canada à s'adapter plus aisément, que ce soit sur le plan linguistique, social ou économique.

Nous avons également poursuivi nos consultations auprès des nombreux organismes sans but lucratif qui nous aident à offrir les services dans leur collectivité. Leurs conseils nous aident à concevoir nos nouveaux services ou à repenser ceux que nous offrons déjà, toujours afin de mieux répondre aux besoins des familles, des jeunes et des aînés, pour ne nommer que ceux-là.

En 2006-2007, nous avons :

- consulté plus de 50 organismes offrant des services aux immigrants dans les grandes villes du pays afin qu'ils nous aident à élaborer une stratégie communautaire pour les nouveaux arrivants au Canada;

- établi des partenariats avec des organismes communautaires afin de constituer le groupe consultatif externe sur les services pour les personnes handicapées, lequel nous permettra de mieux comprendre les besoins des personnes handicapées du Canada;
- offert d'excellents conseils afin d'alléger, pour de nombreux organismes sans but lucratif, le fardeau bureaucratique lié aux programmes gouvernementaux, ceci par l'entremise du Comité consultatif du secteur bénévole et communautaire de Service Canada, composé de représentants chevronnés du secteur bénévole canadien.

Un premier contact réussi

Les résidents de Grise Fiord et de Resolute, deux collectivités du Nunavut, ont eu la possibilité d'en apprendre plus sur certains programmes du gouvernement du Canada, comme l'assurance-emploi et la Sécurité de la vieillesse, grâce au partenariat établi entre Service Canada et la chambre de commerce régionale de Baffin. Les deux organisations ont uni leurs efforts afin d'aider les gens à obtenir les renseignements souhaités dans le cadre de deux foires commerciales. De nombreuses personnes de la région ont ainsi eu leur tout premier contact avec le gouvernement fédéral.

Service Canada à la rescousse des résidents de Nipigon

En février 2007, un incendie a complètement détruit les installations de l'entreprise Multiply Forest Products, principal employeur de Nipigon (Ontario). La ville entière était sur un pied d'alerte, attendant de voir si les explosions survenues à l'usine allaient obliger les habitants à évacuer leur domicile. À la suite de l'incendie, 120 personnes se sont retrouvées sans emploi. Dès le lendemain, le directeur du Centre Service Canada de la région ainsi que des représentants du ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario ont rencontré les travailleurs touchés afin de leur donner des renseignements sur les programmes d'adaptation et les services d'aide à l'emploi et de les aider à présenter leur demande d'assurance-emploi en ligne.

Chapitre 4

Des résultats et des rapports pour en rendre compte

Objectif : Exercer une administration publique responsable en obtenant des résultats pour les citoyens et le gouvernement et en accroissant la transparence des rapports.

Service Canada s'engage à faire preuve de transparence, à réaliser ses activités de manière efficace et efficiente et à en rendre compte.

Au cours de notre première année d'existence, nous avons élaboré un protocole de service et des normes de service, dans lesquels nous avons dressé la liste des activités et des attentes – claires et mesurables – qui allaient nous permettre de remplir notre engagement en matière d'excellence du service. Pour appuyer nos démarches, nous avons créé une fiche de rendement nous permettant de faire rapport des progrès réalisés. Nous avons également établi le Bureau de la satisfaction des clients, auquel les Canadiens peuvent s'adresser pour communiquer leurs commentaires, leurs éloges, leurs suggestions ou leurs plaintes. Nous avons aussi adopté les méthodes de gestion et d'administration financière responsables auxquelles les Canadiens s'attendent de la part de leur gouvernement.

Au cours de notre deuxième année d'existence, nous avons continué de rendre compte des progrès marqués et renforcé nos processus de suivi du rendement. Nous avons également nommé une conseillère en équité, qui se penche sur les problèmes soulevés par nos partenaires communautaires.

Nous démontrons clairement notre rendement

En 2006-2007, en plus d'utiliser notre fiche de rendement pour assurer le suivi continu de notre rendement et montrer aux Canadiens dans quelle mesure nous respectons les normes de service que nous avons établies, nous l'avons améliorée afin qu'elle soit encore plus utile. Nous avons perfectionné la méthode de calcul liée à certains indicateurs afin de produire des résultats encore plus exacts et de mieux illustrer notre rendement. Notre fiche de rendement pour 2006-2007 démontre que nous avons atteint ou surpassé la plupart de nos objectifs. Vous pouvez consulter la fiche de rendement à l'annexe 4 (page 42).

Voici quelques-unes de nos réalisations :

- Nous avons élargi notre réseau de prestation de services, y ajoutant 171 points de services; ce nombre est supérieur de 10 % à l'objectif fixé pour l'année.
- Même si le volume d'appels a augmenté de près de 29 %, nous avons quand même respecté notre objectif et répondu à 85 % des appels à la ligne d'information 1 800 O-Canada dans un délai de 18 secondes.
- Dans 92,8 % des cas, nous avons effectué le premier versement de la pension de retraite du Régime de pensions du Canada ou envoyé un avis de non-paiement au cours du premier mois d'admissibilité, et ce pour l'ensemble du pays, ce qui est bien supérieur à l'objectif de 85 % qui avait été fixé.

- À l'échelle nationale, dans 94,1 % des cas, nous avons effectué le premier versement de la pension de base de la Sécurité de la vieillesse ou envoyé un avis de non-paiement au cours du premier mois d'admissibilité.

Nous donnons aux Canadiens les moyens de nous faire part de leur opinion

Comme toute organisation déterminée à assurer l'excellence, nous voulons savoir ce que les gens pensent de nos services. Les Canadiens peuvent nous communiquer leurs commentaires par téléphone, au 1 800 O-Canada, par Internet, à l'adresse www.servicecanada.gc.ca, ou en personne, dans un Centre Service Canada.

Le Bureau de la satisfaction des clients

Au cours de notre première année d'existence, nous avons établi le Bureau de la satisfaction des clients, qui reçoit les commentaires des Canadiens sur la qualité des services et recommande des moyens de les améliorer.

En 2006-2007, nous avons mis sur pied une ligne téléphonique sans frais (1-866-506-6806) spécifiquement pour le Bureau de la satisfaction des clients. Il est donc plus facile pour les Canadiens de nous faire part de leurs commentaires sur nos services, quels qu'ils soient. Au cours de l'année, le Bureau de la satisfaction des clients a respecté ses engagements à l'égard des Canadiens. Ainsi, son personnel a répondu à 99,9 % des appels dans un délai de 24 heures et donné suite à la totalité des demandes dans les 7 jours ouvrables suivant leur présentation. Le fait que nous ayons répondu promptement aux Canadiens les a incités à continuer de communiquer avec nous pour nous faire part de leurs idées et de leurs commentaires en ce qui a trait aux services qu'ils ont reçus de Service Canada.

Parmi les 1 996 commentaires reçus, 779 avaient trait aux autres ministères, 734 étaient des plaintes, 304, des éloges, et 179, des suggestions. Le Bureau de la satisfaction des clients en a fait l'analyse et a ainsi pu déterminer en quoi Service Canada pouvait améliorer les services qu'il offre aux Canadiens. Afin d'assurer la confidentialité des demandes, le Bureau a offert à ses agents partout au pays une formation sur les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information*.

La fiche de commentaires des clients

Nous avons aussi élaboré une fiche de commentaires pour que les Canadiens disposent d'un autre moyen de nous faire part de leurs commentaires et pour que nous puissions mieux donner suite à leurs préoccupations. Les renseignements ainsi recueillis nous permettront de toujours améliorer les services que nous offrons.

Grâce à notre fiche de rendement, nous informons les Canadiens des progrès marqués.

Dites-nous ce que vous pensez de nos services!

Un citoyen n'avait pas reçu son chèque d'assurance-emploi dans le délai prescrit de 28 jours, et il ne parvenait pas à savoir pourquoi sa demande n'était toujours pas traitée. Il a alors communiqué avec le Bureau de la satisfaction des clients pour obtenir de l'aide. Rapidement, le personnel du Bureau a découvert que le citoyen en question et son ancien employeur n'avaient pas indiqué le bon numéro d'assurance sociale sur ses documents. Une fois l'erreur corrigée, le client a reçu ses prestations et s'est dit satisfait des services reçus.

Le Bureau de la satisfaction des clients a reçu

1 996

commentaires de la part des Canadiens

Notre conseillère en équité est à l'écoute des préoccupations de nos partenaires

En 2006-2007, nous avons renforcé nos mécanismes de responsabilisation en nommant une conseillère en équité, qui examine de manière objective les problèmes soulevés par les organismes bénévoles qui nous aident à offrir les services dans la collectivité.

Le rôle de la conseillère en équité consiste à établir les faits de façon indépendante et objective lorsque nos partenaires expriment leurs préoccupations. C'est aussi à elle que s'adressent les organismes assurant la prestation de services lorsqu'ils s'interrogent sur le respect des règles régissant l'attribution des subventions et des contributions, lesquelles leur permettent d'offrir des services essentiels dans la collectivité. Enfin, la conseillère en équité observe l'évaluation que fait Service Canada des propositions de projet soumises par les organismes de prestation de services dans le cadre des processus d'appel de propositions.

Nous renforçons la gestion financière et la responsabilisation

Les Canadiens s'attendent à ce que nous utilisions judicieusement les fonds publics et que nous minimisions le plus possible les coûts de nos activités. Ils s'attendent également à ce que nous rendions compte des sommes que nous dépensons. Au cours de notre deuxième année d'existence, nous avons entrepris l'élaboration d'un nouveau système informatisé de gestion et de présentation de l'information sur le rendement qui nous permettra de mieux répondre aux attentes des Canadiens. Ce système permettra aux gestionnaires d'obtenir les renseignements appropriés en temps opportun et de prendre des décisions éclairées en ce qui a trait aux services et aux finances.

Le Bureau du conseiller en équité joue un rôle essentiel, puisqu'il aide le personnel de Service Canada à aborder des situations complexes et de nature délicate. En 2006-2007, le Bureau du conseiller en équité s'est penché sur 29 situations problématiques, ce qui a permis de renforcer les liens avec les organismes communautaires.

Chapitre 5

L'excellence du service élevée au rang de culture

Objectif : Instaurer une culture d'excellence du service en offrant aux employés une formation et des outils efficaces, en encourageant l'innovation et en appuyant l'émergence du leadership et des capacités pour offrir des services axés sur les citoyens.

Service Canada reconnaît qu'on ne peut offrir d'excellents services qu'avec l'aide d'employés bien informés et avenants. Or, nos employés, qui possèdent ces qualités, sont déterminés à offrir aux citoyens les meilleurs services qui soient.

Au cours de notre première année d'existence, il nous est apparu clairement que nous devions investir dans notre personnel pour assurer l'excellence du service. Nous nous sommes donc employés à créer un milieu de travail positif et favorable, en plus de faire valoir la profession d'agent de service aux citoyens comme une avenue à la fois enrichissante et intéressante pour les personnes s'intéressant au service à la clientèle.

La deuxième année, nous avons continué d'aider nos employés à perfectionner les compétences leur permettant d'offrir d'excellents services. Pour ce faire, nous avons créé le Collège Service Canada et le Programme d'accréditation en excellence du service. Dans le but de constituer un effectif solide, nous avons également embauché plus de gens voulant faire carrière dans le domaine du service à la clientèle. Nous avons enfin instauré les Prix d'excellence de Service Canada pour souligner la contribution exceptionnelle de nos employés à l'atteinte des objectifs en matière d'excellence du service.

Service Canada souligne la contribution exceptionnelle de ses employés à l'atteinte des objectifs en matière d'excellence du service.

Nous formons nos employés et leur donnons les outils nécessaires pour qu'ils puissent offrir des services de qualité

Le Collège Service Canada

Le Collège Service Canada, qui a officiellement ouvert ses portes en septembre 2006 à Regina, est l'établissement d'enseignement national de notre organisation. Il s'inspire du concept d'université d'entreprise, lui-même repris par un nombre grandissant d'organisations, tant au Canada qu'à l'étranger. L'un des principaux objectifs du Collège consiste à reconnaître officiellement les professions liées à la prestation de services et à mettre en valeur les possibilités de carrière dans ce domaine au sein de la fonction publique fédérale.

Le Collège offre des cours et des programmes de grande qualité, tous axés sur l'excellence du service, et ce, à l'échelle du pays. Le 31 mars 2007, le Collège Service Canada avait offert la formation relative à l'excellence du service à plus de 1 600 employés.

Le Programme d'accréditation en excellence du service

Le Collège Service Canada offre le volet « en classe » du Programme d'accréditation en excellence du service. Cette formation, axée sur l'aspect pratique et visant l'acquisition des connaissances et des compétences et l'adoption des comportements essentiels pour assurer l'excellence du service, est fondée sur cinq principes directeurs : la connaissance, la promptitude, l'équité, les résultats et le désir d'aller au-delà des attentes.

Dans le cadre du Programme d'accréditation en excellence du service, les agents de service aux citoyens bénéficient d'encadrement et de conseils au quotidien, en plus de participer à diverses séances de suivi en ligne. Ce programme est la pierre angulaire du Collège Service Canada et de l'apprentissage de tous les employés.

Afin de renforcer les acquis, nous avons mis en œuvre un projet pilote permettant aux gestionnaires d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour appuyer le personnel participant au Programme d'accréditation en excellence du service. Ce projet, intitulé « Les employés d'abord », vient réitérer l'engagement de notre organisation : faire en sorte que les citoyens soient au cœur de toutes nos activités.

Plus de 1 600 employés de Service Canada ont terminé la première partie du Programme d'accréditation en excellence du service au nouveau Collège Service Canada.

Des services bien mérités

En Saskatchewan, un ancien combattant de 81 ans s'est rendu au Centre Service Canada de Regina afin qu'on l'aide à trouver une broche pour attacher ses médailles au veston qu'il devait porter pour le jour du Souvenir, la semaine suivante. Pour ne pas le faire attendre, les employés du Centre Service Canada ont promis de le rappeler pour lui donner les renseignements requis. Ils ont composé le 1 800 O-Canada, puis communiqué avec Anciens combattants Canada, la Légion royale canadienne et même le manège militaire de l'endroit afin de savoir comment obtenir la broche tant recherchée.

Il a fallu une journée entière de recherches à l'agent de Service Canada, qui est même passé par le bureau d'Anciens combattants Canada en se rendant au travail le lendemain matin pour en savoir plus, mais il a pu rappeler l'ancien combattant pour lui communiquer les renseignements requis. Ce dernier était très surpris qu'un agent prenne tout ce temps pour l'aider. « Comme nous ne serons pas toujours là, aussi bien profiter de vos excellents services dès maintenant! », a-t-il déclaré.

Nous avons créé les Prix d'excellence de Service Canada

L'une des meilleures façons d'instaurer une culture de l'excellence du service demeure encore de récompenser ceux qui l'incarnent le mieux. Au cours de notre première année d'existence, nous avons lancé le Programme de fierté et de reconnaissance pour souligner l'innovation et l'excellence en matière de service. Au cours de notre deuxième année d'existence, nous avons poursuivi dans cette voie, notamment en créant les Prix d'excellence de Service Canada. Ces prix nous permettent de souligner les réalisations extraordinaires de nos employés dans différents domaines, comme l'excellence du service, le leadership, l'innovation, le travail d'équipe, la reconnaissance et le soutien ainsi que le dévouement à la population canadienne.

Nous sommes également fiers de souligner que des employés de Service Canada ont gagné d'autres prix récompensant l'excellence et l'innovation au sein de la fonction publique. Par exemple, en 2006-2007 :

- Un prix a été décerné aux gestionnaires de Service Canada dans le cadre des Prix du leadership de la communauté nationale des gestionnaires.
- Le personnel de l'initiative des services multilingues de la région de l'Ontario a reçu le prix Or de niveau 3 (excellence) lors de la Foire de la qualité dans le secteur public qui a eu lieu à Toronto.

Deux équipes de Service Canada étaient également en lice pour les prix Distinction 2007 de l'organisme Government Technology Exhibition and Conference (GTEC), prix qui soulignent l'innovation dans le domaine des technologies de l'information.

Voilà la preuve que nos employés ont à cœur l'intégrité, l'éthique et le respect des citoyens dans le cadre de leur travail et qu'ils contribuent grandement à l'instauration d'une culture de l'excellence du service.

Nous élaborons un programme de formation en excellence du service pour l'ensemble du gouvernement

En 2006-2007, nous avons également conclu un partenariat en vue de faire profiter les autres ministères et organismes fédéraux de notre expertise en matière de prestation de services. En collaboration avec l'École de la fonction publique du Canada, nous élaborons un programme de formation en excellence du service et assurons sa mise en œuvre à l'échelle de l'administration fédérale.

Nous embauchons des gens qui veulent tout faire pour aider les Canadiens

Nous voulons que, dans notre organisation, les bonnes personnes occupent les bons emplois. Pour ce faire, nous devons attirer de nouveaux employés qui représentent bien la diversité des collectivités où nos bureaux sont situés. Nous devons donc embaucher des personnes qui sont déterminées à embrasser pleinement leur nouvelle carrière. Pour y parvenir, nous avons lancé une campagne de recrutement auprès des diplômés des niveaux collégial et universitaire membres des minorités visibles.

Regard sur l'avenir

Il faut du temps pour transformer la façon dont le gouvernement offre les services et pour tous les regrouper sous un même toit.

Au cours de sa deuxième année d'existence, Service Canada a marqué des progrès concernant de nombreuses priorités à long terme. Ainsi, les Canadiens ont pu observer l'évolution de notre nouvelle approche de prestation de services. Nous avons amélioré nos services de bon nombre de façons. Nous avons fait le nécessaire pour minimiser les risques de fraude associés aux programmes et aux services, et nous avons accru l'efficacité et l'efficience de nos activités. Nous avons renforcé nos partenariats avec les autres organisations du gouvernement fédéral ainsi qu'avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, les administrations municipales et le milieu communautaire. Nous avons respecté notre engagement en rendant compte de nos progrès et des résultats obtenus. Enfin, nos employés ont réitéré leur détermination à offrir d'excellents services aux Canadiens.

Chaque jour, des milliers de Canadiens communiquent avec Service Canada pour en apprendre plus au sujet des programmes et des services du gouvernement. Qu'ils communiquent avec nous par téléphone, qu'ils visitent notre site Web ou qu'ils se rendent dans l'un de nos bureaux, pour eux, le gouvernement du Canada, c'est nous. Nous devons leur démontrer que nous pouvons leur donner ce à quoi ils s'attendent, et que nous avons à cœur de bien les servir, en faisant preuve de professionnalisme et en étant intègres.

Ce sera donc avec plaisir que nous ferons encore le point sur nos réalisations l'an prochain en publiant de nouveau notre rapport annuel.

La culture de l'excellence du service à l'honneur

La région du Québec a réussi à combiner leadership et excellence du service grâce à un projet mis sur pied dans 3 de ses Centres Service Canada. Ainsi, 215 gestionnaires de la région ont participé à 6 séances de formation. Ces séances, de même que la démarche axée sur l'encadrement, ont permis tant aux gestionnaires qu'aux employés de perfectionner leurs compétences en leadership pour bien gérer les ressources humaines. Il s'agit là d'une initiative permettant de promouvoir la culture de l'excellence du service.

Annexe 1

Portrait financier de Service Canada pour l'exercice 2006-2007*
(en millions de dollars)

	PRÉVU	AUTORISÉ	RÉEL
Postes budgétaires			
Coûts de fonctionnement (crédits 1 et 10)	563,3	580,8	571,1
Coûts de prestation des services :			
*Compte d'assurance-emploi	1 138,4	1022,6	1 015,9
*Régime de pensions du Canada	190,6	225,4	220,2
Sous-total	1 329,0	1 248,0	1 236,1
Coûts de fonctionnement bruts	1 892,3[a]	1 828,8[a]	1 807,2[a]
Pour le compte de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC)[b]			
Subventions et contributions votées (crédits 5 et 15)	686,1	756,4	680,6
Paiements de transfert législatifs :			
*Sécurité de la vieillesse	23 255,0	22 878,8	22 878,8
*Supplément de revenu garanti	6 820,3	6 901,1	6 901,1
*Allocations	500,0	504,1	504,1
Sous-total – Autres paiements législatifs	30 575,0	30 284,0	30 284,0
Prestations du Régime de pensions du Canada	26 132,3	26 115,3	26 115,3
Prestations d'assurance-emploi			
Partie I	12 442,0	11 992,5	11 992,5
Partie II	2 048,9	2 050,3	2 046,1
Sous-total – Prestations d'assurance-emploi	14 490,9	14 042,8	14 038,6
EDMT – Coûts d'amélioration du système	7,6	7,6	5,5
EDMT – Coûts de réaménagement des locaux	1,0	1,0	0,7
Total – Paiements de transfert législatifs	**71 206,8[b]**	**70 207,1[b]**	**70 444,1[b]**
Total – Pour le compte de RHDSC	**71 892,9**	**71 207,9**	**71 124,7**
Grand total	**73 785,2[c]**	**73 035,9[c]**	**72 931,9[c]**

a. Comprend les postes législatifs des régimes d'avantages sociaux des employés.

b. La stratégie financière de Service Canada établit que les paiements de transfert législatifs, dont l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse ainsi que les subventions et les contributions votées, qui sont liés à la prestation de programmes déterminés, sont alloués annuellement par RHDSC.

c. Sommes profitant directement aux Canadiens ou aux organismes et engagées pour le compte de RHDSC.

* Ce portrait financier de Service Canada est extrait du *Rapport de planification ministérielle* de RHDSC pour l'exercice financier 2006-2007.

Annexe 2

Liste des services offerts par Service Canada

Services destinés à l'ensemble de la population canadienne

- Accès rapide au NAS (depuis octobre 2006)
- Fonction intégrée d'avis de décès (en Ontario depuis septembre 2006)
- Mesures d'intervention en cas d'urgence
- Mon dossier Service Canada
- Paiement à titre gracieux aux immigrants d'origine chinoise à qui on a imposé une taxe d'entrée
- Permis d'embarcation de plaisance (depuis avril 2006)
- Projet pilote d'accès aux services de l'Agence du revenu du Canada
- Services d'agents réceptionnaires des demandes de passeport

Services aux aînés

- Allocation de la Sécurité de la vieillesse (SV)
- Pension de retraite du Régime de pensions du Canada (RPC)
- Pension de base de la SV
- Prestations de décès du RPC
- Prestations de survivant de la SV
- Prestations de survivant du RPC
- Prestations internationales de la SV
- Supplément de revenu garanti de la SV

Services aux personnes handicapées

- Ententes sur le marché du travail pour les personnes handicapées
- Fonds d'intégration pour les personnes handicapées – Employeurs/organisations
- Fonds d'intégration pour les personnes handicapées – Particuliers
- Prestations d'invalidité du RPC
- Prêt d'études canadien – Disposition applicable aux étudiants ayant une invalidité permanente
- Subvention canadienne d'accès pour étudiants ayant une incapacité permanente
- Subvention canadienne visant les mesures d'adaptation pour les étudiants ayant une incapacité permanente

Services aux familles

- Prestations d'enfant du RPC (prestations d'orphelin et prestations pour enfant de cotisant invalide)
- Prestations de compassion de l'assurance-emploi
- Prestations de maternité de l'assurance-emploi
- Prestations parentales de l'assurance-emploi
- Programme canadien pour l'épargne-études
- Service d'enregistrement des nouveau-nés (depuis avril 2006 en Ontario)

Services aux travailleurs et aux employeurs

- Affichage d'offres d'emploi et jumelage
- Aide à la recherche d'emploi
- Aide ciblée pour les prestataires de l'assurance-emploi
- Aide ciblée pour les travailleurs âgés
- Alerte-emploi
- Campagne de recrutement de la Gendarmerie royale du Canada (depuis septembre 2006)
- Campagne de recrutement des Forces canadiennes
- Concepteur de CV
- Développement des compétences
- Emploi-Avenir
- Information sur la gestion des ressources humaines
- Information sur le marché du travail
- Initiative Formation parrainée par l'employeur

- Navigation carrière
- Partenariats pour la création d'emplois
- Partenariats sur le marché du travail
- Prestations de maladie de l'assurance-emploi
- Prestations de pêcheur de l'assurance-emploi
- Prestations pour travailleurs autonomes
- Prestations régulières de l'assurance-emploi
- Programme d'avis d'embauchage de l'assurance-emploi
- Programme Travail partagé
- Projets pilotes de Citoyenneté et Immigration Canada au Québec
- Recherche d'emploi et jumelage
- Relevé d'emploi sur le Web (RE Web)
- Service canadien de développement des compétences en agriculture
- Services d'aide à l'emploi
- Services de placement
- Services offerts aux travailleurs ayant perdu leur emploi
- Subvention incitative aux apprentis
- Subventions salariales ciblées

Services aux nouveaux arrivants au Canada

- Programme des travailleurs étrangers
- Services d'aide à l'emploi

Services aux communautés minoritaires de langue officielle

- Fonds d'habilitation

Services aux jeunes

- Connexion compétences
- Emplois d'été Canada
- Objectif carrière
- Prestations de survivant du RPC (18 à 25 ans)
- Prestations pour enfant de cotisant invalide du RPC (18 à 25 ans)
- Programme canadien de prêts aux étudiants
- Programme canadien pour l'épargne-études
- Programme de stages pour les jeunes dans le secteur public fédéral
- Sensibilisation jeunesse

Annexe 3

Protocole de service de Service Canada

Le texte intégral du Protocole de service se trouve sur notre site Web, à l'adresse www.servicecanada.gc.ca/fr/ausujet/charte/index.shtml.

Le Protocole se résume ainsi :

Notre engagement

Nous vous aidons en simplifiant l'accès aux services du gouvernement. Nous vous offrons :

- un choix de moyens pour nous joindre;
- de l'information facile à comprendre;
- un service dans la langue officielle de votre choix.

Nous vous offrons un service personnalisé. Nous allons :

- vous renseigner et vous expliquer ce que vous devez faire;
- vous aider tout en respectant vos besoins;
- vous offrir le service dont vous avez besoin ou vous diriger vers d'autres ressources pertinentes;
- vous indiquer la date prévue d'une décision et, si vous êtes admissible à des prestations, la date du premier versement;
- reconnaître nos erreurs et prendre les mesures qui s'imposent.

Notre garantie

Vous aurez droit à :

- un service juste et impartial;
- une explication claire de nos décisions;
- la révision de toute décision;
- la protection de vos renseignements personnels.

Annexe 4

Fiche de rendement de Service Canada pour 2006-2007

NORMES DE SERVICE ET MESURES DE RENDEMENT CONNEXES	2005-2006 Fin d'exercice Objectif	2005-2006 Fin d'exercice Résultat	2006-2007 Fin d'exercice Objectif	2006-2007 Fin d'exercice Résultat	Évaluation 2006-2007	2007-2008 Objectif
Nous offrons des services dans les collectivités, là où vous vivez						
Pourcentage de Canadiens ayant accès aux services dans un rayon de 50 km de leur domicile	85 %	93 %	90 %	95,1 %	↑↑	90 %
Nombre de points de services	420	416	516	587	↑↑	605 (nombre réel)
Nous prolongeons nos heures de service pour mieux vous servir						
Service téléphonique :						
Pourcentage d'appels non généraux traités par un agent spécialiste du RPC, de la SV, du PCPE ou de l'AE en 180 secondes	95 %	70,8 %*	95 %	58,5 %	↓	95 %
Pourcentage d'appels généraux traités par un agent de la ligne 1 800 O-Canada en 18 secondes	85 %	69 %	85 %	85 %	↑	85 %
Nombre de Centres Service Canada ayant des heures d'ouverture prolongées	40	44	60	53	↓	-
Renseignements et services transactionnels disponibles en tout temps sur Internet	98 %	98 %	98 %	99,3 %	↑↑	98 %
Nous vous servons dans la langue officielle de votre choix – français ou anglais						
Nombre de plaintes liées aux langues officielles (parties IV et VII de la *Loi sur les langues officielles*)	-	11**	-	23	-	-
Nombre de points de services destinés aux communautés minoritaires de langue officielle	14	14	17	33	-	NIL
Tenant compte de la diversité du Canada, nous étendons nos services aux communautés multilingues						
Nombre de fiches de renseignements et de publications en langues autres que le français et l'anglais	s.o.	s.o.	7	7	↑	4
Nombre de langues et de dialectes autochtones dans lesquels nous offrons des services	s.o.	s.o.	8	7	↓	NIL
Nombre de langues étrangères dans lesquelles nous offrons des services	s.o.	s.o.	12	12	↑	NIL
Nos services sont accessibles aux personnes handicapées						
Nombre de Centres Service Canada offrant un accès amélioré	s.o.	s.o.	-	35	-	-
Nombre de formulaires offerts en ligne en médias substituts	5	0	10	11	↑↑	NIL
Notre personnel compétent et serviable répond à vos besoins						
Pourcentage d'employés participant au Programme d'accréditation en excellence du service	s.o.	s.o.	30 %	26,4 %	↓	30 %
Nombre d'employés ayant terminé le premier volet du Programme d'accréditation en excellence du service	s.o.	s.o.	-	1 163	-	-
Résultats du Sondage sur la satisfaction des clients (mai 2006)	-	-	-	84 %	-	-

NORMES DE SERVICE ET MESURES DE RENDEMENT CONNEXES	2005-2006 Fin d'exercice Objectif	2005-2006 Fin d'exercice Résultat	2006-2007 Fin d'exercice Objectif	2006-2007 Fin d'exercice Résultat	Évaluation 2006-2007	2007-2008 Objectif
Nous vous indiquerons la date à laquelle vous devriez savoir si vous êtes admissible à des services ou à des prestations et, si oui, la date du premier versement						
Prestation de services sans délai :						
Pourcentage d'avis envoyés dans les sept jours suivant la réception de la demande	80 %	63,2 %*	80 %	65,6 %	↓	80 %
Pourcentage des prestations de retraite du RPC versées ou des avis de non-paiement envoyés dans les 28 jours suivant la détermination de l'admissibilité	85 %	90,8 %	85 %	92,8 %	↑↑	85 %
Pourcentage des prestations d'assurance-emploi versées ou des avis de non-paiement envoyés dans les 28 jours suivant la présentation de la demande	80 %	80,9 %	80 %	79,7 %	↗	80 %
Pourcentage des prestations de base de la Sécurité de la vieillesse versées ou des avis de non-paiement envoyés dans les 28 jours suivant la détermination de l'admissibilité	90 %	94 %	90 %	94,1 %	↑↑	90 %
Pourcentage de numéros d'assurance sociale délivrés sur-le-champ	s.o	s.o	90 %	67 %	↓	NIL
Pourcentage des permis d'embarcation de plaisance délivrés en une seule visite	s.o	s.o	90 %	80 % (estimation)	↓	90 %
Nous voulons connaître votre opinion sur la qualité de nos services						
Pourcentage des commentaires transmis au Bureau de la satisfaction des clients auxquels on a donné suite dans les sept jours	90 %	s.o	90 %	100 %	↑↑	s.o.
Nombre total de commentaires transmis au Bureau de la satisfaction des clients	-	508	-	1 996	-	NIL
Éloges	-	70	-	304	-	-
Plaintes	-	230	-	734	-	-
Suggestions	-	52	-	179	-	-
Transfert à d'autres ministères	-	156	-	779	-	-

* En raison de changements apportés à la méthode de calcul, ce chiffre est différent de celui publié dans la *Rapport annuel 2005-2006* de Service Canada.

** Ce résultat n'a été établi qu'avec les données équivalant à une période de six mois (octobre 2005 à mars 2006).

LÉGENDE :

↑↑	Résultats surpassant l'objectif	-	Sans objectif
↑	Résultats conformes à l'objectif	s.o.	Pas de résultats
↗	Résultats inférieurs (≤ 5 %) à l'objectif	NIL	Aspect n'étant plus évalué
↓	Résultats inférieurs à l'objectif		

DONNÉES QUANTITATIVES	2005-2006 Fin d'exercice	2006-2007 Fin d'exercice
Demandes traitées		
Assurance-emploi	2 806 368*	2 702 444
Régime de pensions du Canada	608 876*	614 173
Sécurité de la vieillesse (excluant le renouvellement automatique du Supplément de revenu garanti)	870 553*	808 972
Passeports	29 369	67 260
Permis d'embarcation de plaisance	0	123 312
Demandes de numéro d'assurance sociale (tous les modes de prestation)	1 370 420*	1 564 224
Données ventilées par modes de prestation		
Visites sur le site Web de Service Canada	5 430 558	22 364 438
Appels non généraux traités par un agent spécialiste du RPC, de la SV, du PCPE ou de l'AE	9 964 406*	9 606 096
Appels généraux traités par les agents de la ligne 1 800 O-Canada	1 154 335*	1 621 471
Appels traités par le système de réponse vocale interactive	54 381 040*	49 541 252
Visites dans un bureau de Service Canada		
Citoyens ayant reçu les services d'un agent	630 495	(nouveaux services seulement) 8 235 322
Libre-service	281 921	(nouveaux services seulement) 1 040 350

* En raison de changements apportés à la terminologie utilisée pour définir la mesure du rendement correspondante, ce chiffre est différent de celui publié dans le *Rapport annuel 2005-2006* de Service Canada.

Annexe 5

Dites-nous ce que vous en pensez!

Votre opinion et vos commentaires sur le *Rapport annuel 2006-2007* de Service Canada sont très importants pour nous. Nous vous remercions de bien vouloir prendre le temps de nous en faire part. Pour ce faire, vous pouvez envoyer un courriel à l'adresse rapportannuel@servicecanada.gc.ca ou remplir la fiche de commentaires ci-dessous et nous la faire parvenir à l'adresse suivante :

Service Canada
Politiques, Partenariats et Affaires ministérielles
140, promenade du Portage
Phase IV, pièce 1D119
Gatineau (Québec) K1A 0J9

Si vous désirez obtenir une réponse, veuillez inscrire vos coordonnées.

Vos renseignements personnels demeureront confidentiels. Ils seront recueillis, gérés, utilisés et communiqués conformément aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Dites-nous ce que vous pensez

du *Rapport annuel 2006-2007* de Service Canada!

Prénom et nom _____

Adresse _____

Ville _____ Province _____ Code postal _____

Numéro de téléphone _____

Courriel _____

Commentaires (utiliser le verso de la fiche au besoin) _____

_____

_____

_____

_____

Commentaires